

# 城市轨道交通客运服务的现状及优化措施探讨

高悦

石家庄市轨道交通集团有限责任公司 河北 石家庄 050800

**摘要:** 本文分析了当前城市轨道交通客运服务的现状,指出存在的主要问题包括设施陈旧、配套不完善,员工整体素质有待提升,以及客运服务应急管理能力不足。针对这些问题,提出了优化措施:一是对现有设备进行升级改造,提升硬件设施水平;二是加强服务培训,提高轨道交通客运服务人员的专业素养和服务质量;三是促进客运服务相关标准的统一和标准化,确保服务规范一致;四是构建行之有效的客运应急管理体系,增强应对突发事件的能力。这些措施旨在全面提升城市轨道交通客运服务水平,满足乘客日益增长的出行需求。

**关键词:** 城市轨道交通; 客运服务; 现状; 优化措施

## 引言

随着城市化进程的加快,城市轨道交通作为城市公共交通的重要组成部分,其客运服务水平直接关系到市民的出行体验与城市形象。然而,当前城市轨道交通客运服务在设施、人员素质和应急管理等方面仍存在诸多不足,影响了服务质量和乘客满意度。因此,深入分析城市轨道交通客运服务现状,探讨有效的优化措施,对于提升城市轨道交通整体运营水平、促进城市交通可持续发展具有重要意义。本文将从设施、人员、标准、应急管理等方面出发,对城市轨道交通客运服务现状及优化措施进行探讨。

## 1 城市轨道交通客运服务现状

### 1.1 设施陈旧,配套不完善

在当前城市轨道交通快速发展的背景下,客运服务水平的提升已成为行业关注的焦点。尽管多数城市在轨道交通系统建设上取得了显著成就,但在设备设施、信息服务、环境营造及智能化应用等方面仍存在一些亟待优化的现状。首先,从设备设施的角度来看,部分城市轨道交通站点的老旧设备已成为制约服务水平提升的重要因素。传统的显示屏和指示牌在亮度、对比度及信息更新速度上难以满足现代乘客对实时性、准确性的高要求。此外,部分车站的安检流程仍较为繁琐,依赖大量人工操作,不仅降低了通行效率,也增加了乘客的等待时间。同时,车站内部装修及设施布局上,虽然注重了美观性,但在功能性、环保性及人性化设计方面仍有提升空间,如休息座椅不足、充电设施不便等问题时有发生。其次,信息服务方面,虽然多数城市轨道交通系统已实现了列车时刻表的基本查询功能,但在实时路况、列车到站时间等信息的精准推送上仍显不足。特别是对于多线换乘的大型枢纽站,乘客往往难以快速获取到最

准确的换乘信息,增加了出行的不便。此外,信息服务的形式也较为单一,缺乏针对不同乘客群体(如老年人、外籍人士)的定制化服务,影响了信息的有效传达。再者,环境营造方面,虽然部分城市在车站装修上采用了自然采光、节能灯具等环保材料,但在整体氛围的营造上仍有待加强。一些车站因空间布局不合理或装修风格单调,导致乘客候车体验不佳,缺乏温馨舒适的感受。同时,车站内的噪音控制、空气质量等也是影响乘客体验的重要因素。最后,在智能化应用方面,虽然手机APP、小程序等新型服务方式逐渐普及,但其在功能完善性、操作便捷性等方面仍有提升空间。部分APP存在信息更新不及时、功能单一等问题,难以满足乘客对一站式服务的期待。此外,智能化设备的维护与保养机制尚不健全,设备故障时往往难以及时响应和处理,影响了服务效率和质量。

### 1.2 员工的整体素质有待提高

作为城市轨道交通客运服务的直接提供者,员工队伍的整体素质是决定服务质量的关键因素。然而,当前部分员工在服务过程中表现出的服务意识不强、业务不熟练、应急反应迟缓等问题,严重制约了服务质量的提升。服务意识不强表现为对乘客需求缺乏敏感度,缺乏主动服务的意愿与行动;业务不熟练则导致在解答乘客咨询、处理票务问题时效率低下,甚至出现错误;应急反应迟缓则在面对突发事件时无法迅速有效地采取措施,保障乘客安全。这些问题不仅影响了乘客的出行体验,更可能引发乘客的不满与投诉,损害城市轨道交通的品牌形象。因此,提升员工队伍的整体素质,加强服务意识、专业技能及应急处理能力的培训,已成为当前城市轨道交通客运服务改进的重要任务<sup>[1]</sup>。

### 1.3 旅客服务标准有待提高

在城市轨道交通日益成为城市居民出行首选的背景下,提升客运服务质量和应急管理能力和行业发展的关键议题。当前,尽管各城市轨道交通系统在不断努力改进,但旅客服务标准和客运服务应急管理能力和仍有待显著提升,以满足乘客日益增长的需求和应对复杂多变的运营环境。随着社会的进步和人民生活水平的提高,乘客对城市轨道交通客运服务的要求已不仅限于基本的出行需求,而是更加注重服务体验和服务品质的细节。当前,部分城市轨道交通系统在服务流程上仍存在繁琐、不透明的问题,导致乘客在购票、进站、换乘等环节耗费过多时间和精力。同时,在服务细节上,如车厢内温度控制、座位舒适度、信息播报准确性等方面,仍有提升空间。此外,服务态度的友好性、专业性也是乘客评价服务质量的重要指标。因此,提升旅客服务标准,需要从服务流程的简化与优化、服务细节的精细化、服务态度的真诚与专业等多个维度入手,力求为乘客提供更加贴心、周到、超越期望的服务体验。

#### 1.4 客运服务应急管理能力和有待提高

城市轨道交通系统,作为现代城市脉络中不可或缺的高效运输动脉,其应急管理能力的强弱直接映射出城市公共交通体系的成熟度与韧性。在日益复杂的运营环境中,面对突如其来的大客流冲击、精密设备突发故障、乃至自然灾害等极端挑战,一套高效、精准且灵活的应急管理体系成为守护公众安全与秩序的关键防线。当前,部分城市轨道交通系统正面临应急准备不足的问题,如预案设计缺乏深度与前瞻性,难以全面覆盖各类潜在风险;应急资源布局不均,紧急调度机制不够灵活,制约了快速响应与有效救援的能力。因此,全面提升客运服务应急管理能力和迫在眉睫。这要求我们不仅要构建一套科学完善、易于执行且持续迭代的应急预案体系,还要加大应急演练的投入力度,通过模拟真实场景、跨部门协同作战,全面提升员工的应急素养与团队协作能力。同时,优化应急资源配置,实现资源的快速整合与精准投放,确保在危机时刻能够迅速形成有效救援力量,最大限度地保护乘客生命财产安全,维护城市轨道交通系统的平稳运行。

### 2 城市轨道交通客运服务水平优化措施

#### 2.1 对现有设备进行升级改造

对现有设备进行全面而细致的升级改造,是提升城市轨道交通客运服务水平的关键一环。这一策略旨在通过技术创新与设施优化,为乘客提供更加便捷、安全、舒适的出行体验。采用高亮度、高对比度的LED显示屏和动态指示牌,结合GPS定位与大数据分析,实现实时

路况、列车到站时间等信息的精准推送<sup>[2]</sup>。同时,设计更加直观易懂的图标与文字说明,确保不同语言背景和文化层次的乘客都能轻松理解,减少迷路和等待焦虑。注重车站内部装修的环保性、美观性和功能性,采用自然采光、节能灯具、环保材料等,营造温馨舒适的候车环境。同时,合理规划空间布局,设置足够的休息座椅、充电站、等便民设施,满足不同乘客的多样化需求。引入智能安检系统等高科技设备,减少人工操作环节,提高服务效率和准确性。此外,开发手机APP或小程序,提供实时地图导航、列车时刻表查询、在线购票、座位预约等一站式服务,增强乘客的出行便利性和互动性。建立健全设备维护与保养机制,定期对车站设施、列车设备等进行检查、维修和更新,确保设备处于良好运行状态。同时,加强员工培训,提高其对智能化设备的操作能力和故障处理能力,确保在设备出现故障时能够迅速响应并解决问题。

#### 2.2 通过服务培训提高轨道交通客运服务人员素质

在提升城市轨道交通客运服务水平的进程中,对客运服务人员的深度培训与教育是不可或缺的一环。这不仅仅是为了满足日常运营的基本需求,更是为了塑造一支高素质、专业化的服务团队,以卓越的服务品质赢得乘客的信赖与好评。培训内容需全面而深入,既要涵盖基础的服务礼仪,如微笑服务、礼貌用语、仪态仪表等,以提升乘客的感官体验;又要注重沟通技巧的培训,使服务人员能够准确理解乘客需求,耐心解答疑问,有效缓解乘客在出行过程中的焦虑与不便。同时,业务知识的更新与拓展也是关键,包括最新的线路信息、票务政策、换乘指引等,确保服务人员能够为乘客提供准确、及时的信息服务。此外,应急处理能力的培训同样重要。通过模拟各种突发事件场景,如设备故障、客流高峰、乘客突发疾病等,进行实战演练,提高服务人员的应急反应速度和处置能力,确保在关键时刻能够迅速、有效地保障乘客安全和维护运营秩序。为了激发服务人员的学习热情,还应建立科学合理的激励机制,如设立优秀服务奖、技能竞赛等,对表现突出的员工进行表彰和奖励,营造积极向上的学习氛围,推动整个服务团队素质的持续提升。

#### 2.3 促进客运服务相关标准的统一和标准化

首先,需建立一套全面覆盖轨道交通客运服务各环节的标准化体系。这包括但不限于服务流程、服务细节、服务态度、环境卫生、设施维护、安全管理等多个维度。服务流程标准应明确从乘客进站、购票、候车、乘车到出站的每一步操作规范,确保流程顺畅、高效;

服务细节标准则关注于每一个细微之处，如引导标识的清晰度、候车区的舒适度、广播信息的准确性等，力求为乘客提供贴心、周到的服务；服务态度标准则强调服务人员的职业素养与亲和力，要求他们以热情、耐心、专业的态度对待每一位乘客。制定标准仅是第一步，更重要的是通过标准化管理将这些标准转化为实际行动。这要求各车站、各岗位在日常工作中严格执行服务标准，将标准内化为自觉行为。通过定期培训、考核和激励机制，确保员工对服务标准有深入的理解和认同，并在实际工作中不断践行和优化。同时，建立标准化管理的监督机制，通过内部审核、外部评估、乘客反馈等多种方式，对服务标准的执行情况进行全面、客观的监督和评估。监督和评估是确保服务标准得到有效执行的关键环节。应建立健全的服务质量监督和评估体系，通过定期检查和不定期抽查相结合的方式，对服务标准的执行情况进行全面评估。评估结果应及时反馈给相关部门和人员，以便他们及时发现问题、分析原因并采取措施进行整改<sup>[1]</sup>。服务标准并非一成不变，而应随着乘客需求的变化和轨道交通系统的发展而不断优化。因此，应建立服务标准的动态调整机制，定期对服务标准进行评估和修订，确保其始终符合实际需求和行业发展趋势。同时，鼓励员工和乘客提出改进建议和创新思路，为服务标准的持续优化提供源源不断的动力。

#### 2.4 构建行之有效的客运应急管理体系

在城市轨道交通快速发展的今天，建立健全一个全面、高效、协同的客运应急管理体系，对于保障乘客安全、维护运营秩序具有不可估量的价值。应急预案是应急管理体系的核心。我们应根据轨道交通运营的实际特点，针对可能发生的各类紧急事件（如设备故障、自然灾害、恐怖袭击等），制定详尽、可操作的应急预案。预案中应明确各级应急响应机构的职责、应急处置流程、信息报告与发布机制等，确保在紧急情况下能够迅速启动、有序执行。应急演练是检验应急预案有效性的

重要手段。应急资源是应急管理体系的物质基础。我们应根据应急需求，合理配置人力、物力、财力等应急资源，确保在紧急情况下能够迅速调集到位。同时，加强对应急资源的维护与保养，确保其处于良好状态，随时可用。此外，还应建立应急资源储备库，储备必要的应急物资和设备，以应对可能发生的重大突发事件。轨道交通客运服务的应急管理工作涉及多个部门，如公安、消防、医疗等。我们应加强与这些部门的协调合作，建立信息共享机制、协同作战机制和联合演练机制，确保在紧急情况下能够迅速形成合力，共同应对挑战。乘客是轨道交通客运服务的重要参与者。我们应加强对乘客的安全教育和引导工作，通过宣传栏、广播、电视等多种渠道普及安全知识，提高乘客的自我保护意识和能力。在紧急情况下，通过有效的信息发布和现场引导，帮助乘客迅速疏散、有序避险，减少人员伤亡和财产损失。

#### 结束语

综上所述，城市轨道交通客运服务的优化是一个系统工程，需要从设施、人员、标准和应急管理等多个方面入手。通过对现有设备进行升级改造、加强服务培训、促进标准统一和构建应急管理体系等措施，可以显著提升城市轨道交通客运服务水平，为乘客提供更加安全、便捷、舒适的出行环境。未来，随着技术的不断进步和管理的日益完善，城市轨道交通客运服务将朝着更加智能化、人性化的方向发展，为城市公共交通事业注入新的活力。

#### 参考文献

- [1]沈群红.浅谈轨道交通客运服务标识标准的编制[J].中国质量与标准导报,2020(3):76-82.
- [2]林立,季广港,汤霖.城市轨道交通运营服务质量评价研究[J].铁道运输与经济,2020,42(12):111-116.
- [3]潘福全.基于乘客需求的轨道交通车站服务水平评价[J].深圳大学学报(理工版),2021,35(6):636-642.